

ABSTRAK

Hagie Wana. Fungsi Humas Pemerintah dalam Memberikan Kepastian Informasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Analisis Deskriptif pada Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kementerian Agama Jawa Barat)

Provinsi Jawa Barat adalah provinsi dengan kuota haji terbesar di Indonesia. Populasi muslim yang besar di Jawa Barat juga menjadi peluang bagi banyak pihak untuk membuka usaha biro perjalanan haji dan umrah. Kementerian Agama sebagai otoritas yang mengatur penyelenggaraan ibadah haji dan umrah memiliki sejumlah catatan penting dalam pengelolaan haji dan umrah, diantaranya banyaknya calon jamaah haji pemula yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman, dinamika regulasi ketentuan haji dan umrah yang sewaktu-waktu dapat berubah, dan sejumlah masalah lainnya yang harus diatasi oleh Pemerintah dengan memberikan akses informasi yang luas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat menjalankan fungsi kehumasannya dalam memberikan informasi haji dan umrah melalui berbagai media, baik media massa, media daring, media baru, ataupun secara langsung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu menguraikan sebuah situasi atau peristiwa dan memberikan gambaran secara mendalam. Tujuan metode ini adalah untuk mengumpulkan informasi secara aktual, untuk menggambarkan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi yang berlaku, dan menentukan apa yang harus dilakukan dalam menghadapi masalah yang sama di waktu mendatang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Agama menjalankan fungsi kehumasannya dengan memberikan pelayanan informasi penyelenggaraan informasi haji dan umrah melalui berbagai media. Media yang dimanfaatkan sebagai saluran informasi yaitu (1) media massa melalui majalah internal, surat kabar, dan televisi, (2) media daring melalui *website* resmi dan akun media sosial, dan aplikasi khusus, (3) secara langsung melalui forum dialog terbuka, Pusat Informasi Haji, dan alat peraga yang dipajang di kantor.

Kata Kunci: *Fungsi Humas, Humas Pemerintah, Informasi Haji dan Umrah*

ABSTRACT

Hagie Wana. *Government Public Relations Functions in Providing Information on the Organization of Hajj and Umrah Services (Descriptive Analysis in the Field of Hajj and Umrah Services in the Regional Office of the Ministry of Religion in West Java)*

West Java Province is the province with the largest hajj quota in Indonesia. The large Muslim population in West Java is also an opportunity for many parties to open a hajj and umrah travel agency. The Ministry of Religion as the authority that regulates the implementation of the Hajj and Umrah pilgrimage has a number of important records in the management of Hajj and Umrah, including the number of prospective pilgrims who do not yet have knowledge and experience, the dynamics of the regulation of the determination of Hajj and Umrah that can change at any time, and a number of problems others must be addressed by the Government by providing broad access to information.

The purpose of this research is to find out how the Regional Office of the Ministry of Religion of West Java carries out its public relations function in providing Hajj and Umrah information through various media, both mass media, online media, new media, or directly.

This research uses a qualitative approach with descriptive methods that describe a situation or event and provide an in-depth picture. The purpose of this method is to collect actual information, to describe the symptoms that exist, identify problems or check conditions that apply, and determine what should be done in dealing with the same problem in the future.

The results of this research indicate that the Regional Office of the Ministry of Religion carries out its public relations function by providing information services on organizing Hajj and Umrah information through media sharing. The media used as information channels are (1) mass media through internal magazines, newspapers and television, (2) online media through official websites and social media accounts, and special applications, (3) directly through open dialogue forums, the Center Hajj information, and props on display at the office.

Keywords: *Public Relations Function, Government Public Relations, Hajj and Umrah Information*